



Connexion

En hommage aux enfants



L'ombudsman, M. Clare Lewis (à droite), discute avec la présidente, Susan Hess (au centre), et Anne Keefer de l'organisme Parents for Children's Mental Health de la courtepoincte que Mme Hess et Joy Hansen (n'est pas sur la photo) ont créée pour rendre hommage à tous les enfants affligés d'une maladie mentale, les vivants et les disparus. Les personnages en papier rouge qui forment une chaîne représentent les enfants qui ont reçu de l'aide et ceux qui attendent qu'on les aide tandis que les personnages blancs représentent les enfants qui ont mis fin à leur existence. L'organisme Parents for Children's Mental Health travaille de concert avec les familles, le public, le personnel professionnel et les organismes de la santé mentale ainsi qu'avec le gouvernement pour offrir des services de sensibilisation, d'appui et de défense. M. Lewis était invité à faire une allocution à la conférence 2003 de Santé Mentale pour Enfants Ontario qui a eu lieu en mai à Toronto.

Photo par Tony Diniz

Le Rapport annuel de l'ombudsman souligne des déficiences dans les services.

L'ombudsman Clare Lewis, c.r. a exprimé des inquiétudes quant à l'uniformité et la suffisance des services offerts aux personnes vulnérables lors d'une conférence de presse à la mi-juin pour le lancement de son Rapport annuel 2002-2003. L'ombudsman mentionne certains cas qui font ressortir des déficiences dans les services,

déficiences ayant d'importantes répercussions sur les Ontariennes et Ontariens vulnérables.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, Ombudsman Ontario a reçu au total 21 757 plaintes et demandes de renseignements, le plus grand nombre portant sur les établissements correctionnels (7 271), le Bureau des obligations familiales (BOF) (1 335), la

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (790), le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (601), le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (213), le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario

suite à la page 2

(212), la Commission ontarienne des droits de la personne (183), le ministère des Transports - Permis de conduire (175), le Tribunal du logement de l'Ontario (167), Aide juridique Ontario (151) et Hydro One Networks Inc. (133).

« Le droit des citoyens de porter plainte contre la prestation des services publics et de s'attendre à ce que leur plainte fasse l'objet d'une étude indépendante constitue l'une des pierres angulaires de toute société démocratique », a dit M. Lewis. Il demande instamment au gouvernement d'envisager la création d'un système indépendant de règlement des plaintes pour aider les personnes vulnérables, en particulier dans le secteur de la santé et de l'éducation.

On peut aussi consulter le Rapport annuel de l'ombudsman en ligne à www.ombudsman.on.ca ou sur cédérom en appelant le Bureau des Communications au 416 586-3353.



En avril 2003, le Prix d'excellence annuel d'Ombudsman Ontario à la fonction publique a été remis aux lauréats par l'ombudsman en reconnaissance du service public exceptionnel dans le règlement des plaintes. De gauche à droite, Jim Aspiotis, ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique, Linda Hoard et Liz Stayer du ministère de la Formation et des Collèges et Universités, l'ombudsman Clare Lewis, c.r., Voy Stelmaszynski, ministère du Travail, Jean Rae, ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance et le chef d'établissement Michael Coté, ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique.

Photo par Casimir Bart



Peggy Edwards, directrice générale de l'organisme Skills For Change, accepte un certificat que lui remet l'ombudsman Clare Lewis au lancement de la série de déjeuners-conférences Connexion communautaire. Mme Edwards a été la conférencière inaugurale à cet événement organisé par le Programme de sensibilisation communautaire d'Ombudsman Ontario. Les conférencières et conférenciers provenant de divers organismes communautaires échantent des données avec le personnel de l'ombudsman et lui font part de leurs inquiétudes à propos des collectivités qu'ils desservent.



Des stagiaires de l'Assemblée législative du Québec ont passé du temps en mai à Queen's Park pour mieux comprendre la structure politique et le fonctionnement du gouvernement de l'Ontario. Pendant leur séjour à Toronto, ils ont assisté à une séance d'information avec l'ombudsman. M. Lewis est en compagnie d'Ariane Beauregard, Stéphanie Yates, Sophie Doucet et Gabriel Jean-Simon.

Précis de cas

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Assurance-santé de l'Ontario

Monsieur P s'est plaint à l'ombudsman qu'il avait des difficultés à remplacer sa carte d'Assurance-santé de l'Ontario. Monsieur P a déclaré que le bureau local de l'Assurance-santé refusait d'accepter son certificat de naissance à titre d'identification, parce que ce certificat était sur une feuille de papier et non pas sur une carte au format de poche. Il a aussi allégué que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avait refusé d'accepter d'autres documents d'identification comme preuves de son identité. Le personnel de l'ombudsman est entré en rapport avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, et quelques minutes après, le Ministère a informé Monsieur P qu'il prendrait les dispositions nécessaires avec le bureau local pour que Monsieur P reçoive une nouvelle carte. Le lendemain, un rendez-vous au bureau local a été organisé pour Monsieur P dans cet objectif.

Ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance

Bureau des obligations familiales

Madame Z s'est plainte à l'ombudsman parce qu'elle n'avait pas reçu ses paiements depuis deux mois et parce qu'en dépit de nombreuses tentatives elle n'avait pas réussi à joindre le Bureau des obligations familiales (BOF) au téléphone, pour savoir où était passé son argent. Le personnel de l'ombudsman de l'Ontario s'est mis en rapport avec le BOF et celui-ci l'a informé qu'il avait tenté, mais sans succès, de verser l'argent directement au compte bancaire de Madame Z. Personne au BOF n'avait noté le problème et l'argent de Madame Z était resté en suspens. Suite à la demande de

renseignements de l'ombudsman, le BOF a revu le cas de Madame Z et lui a envoyé l'argent par la poste le même jour.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Madame D a la garde de ses enfants pendant un mois à l'été. En raison de cet arrangement, le Ministère lui a fait savoir que la moitié du montant accordé à son ex-conjoint à titre de prestation fiscale canadienne pour enfants serait déduite du chèque qu'elle recevait du POSPH. Madame D s'est plainte à l'ombudsman, disant que ceci était injuste. Une représentante de l'ombudsman s'est adressée au Ministère et a parlé à un superviseur. Ce superviseur a revu le dossier, et l'argent qui avait été déduit a été rendu à Madame D.

Ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique

Services correctionnels

Monsieur I avait été transféré d'un établissement correctionnel provincial à un établissement correctionnel fédéral. Il s'est plaint à notre bureau, expliquant que ses biens personnels n'avaient pas été transférés avec lui. Le personnel de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'établissement, qui a confirmé que les biens personnels du détenu étaient restés à Toronto. L'établissement a expliqué que ceci avait été causé par une interruption de travail, qui avait pris fin environ deux mois plus tôt. Par suite de l'intervention de l'ombudsman, Monsieur I a pu récupérer ses biens personnels.

Ministère du Travail

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

Monsieur O s'est adressé à l'ombudsman

pour se plaindre que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAA) tardait à prendre une décision quant à sa demande d'indemnisation.

Monsieur O a déclaré qu'il avait laissé des messages à son arbitre de la CSPAA, et que celui-ci n'avait pas répondu à ses appels. Monsieur O a également indiqué que la CSPAA avait perdu plusieurs documents qu'il avait envoyés, notamment le rapport de son médecin. Il a déclaré qu'il avait parlé à un chef de service à la CSPAA, et que celui-ci l'avait informé que sa demande avait été rejetée car elle ne comprenait ni le rapport de l'employeur, ni le rapport du médecin. Monsieur O a insisté qu'il avait fourni le rapport de son médecin, et son médecin a confirmé que la CSPAA avait déjà payé ce rapport.

Monsieur O a déclaré qu'il devait payer une facture de physiothérapie de 400 \$, et qu'il avait besoin d'autres soins de physiothérapie pour guérir correctement de sa blessure. Monsieur O a accepté de présenter à la CSPAA un autre rapport de son médecin. Monsieur O a ensuite appelé notre bureau pour nous faire savoir qu'il avait présenté un deuxième rapport du médecin, mais qu'il ne parvenait pas à joindre l'arbitre de la Commission pour savoir où en était son dossier. Le personnel de l'ombudsman s'est mis en rapport avec l'arbitre, et peu de temps après, la demande de soins de physiothérapie déposée par Monsieur O a été approuvée et une indemnisation lui a été allouée pour un jour de salaire perdu.

Les présents précis de cas ont été tirés du Rapport annuel 2002-2003 d'Ombudsman Ontario. Le rapport annuel au complet se trouve sur notre site Web au : www.ombudsman.on.ca. Pour recevoir un exemplaire ou la version cédérom par courrier, veuillez composer le 416 586-3353.

Énoncé DE MISSION

« *Nous travaillons à nous assurer que le gouvernement provincial offre des services équitables et dont il ait à rendre compte.* »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

Équité : traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale

Obligation de rendre compte : fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer

Intégrité : faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique

Respect : comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 - Français

1-800-263-1830 - English

**1 866 411- 4211 - Téléscripateur pour
malentendants**

416 586-3485 - Télécopieur

Site Web - www.ombudsman.on.ca

Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au **416 586-3353**.

Bureaux d'Ombudsman Ontario

Bureau de London
920, chemin Commissioners Est
London (Ontario) N5Z 3J1

Bureau d'Ottawa
261, chemin Montréal, bureau 110
Ottawa (Ontario) K1L 8C7

Bureau de Sault-Ste-Marie
111, chemin Great Northern, bureau 2
Sault-Ste-Marie (Ontario) P6B 4Y9

Bureau de Sudbury
66, rue Elm, bureau 108
Sudbury (Ontario) P3C 1R8

Bureau de Thunder Bay
Office Galleria,
1000, chemin Fort William, bureau 206
Thunder Bay (Ontario) P7B 6B9

Bureau de Toronto
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Bureau des communications
Ombudsman Ontario
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7

Notre mandat

Ombudsman Ontario aide les citoyens à résoudre certaines difficultés en examinant les plaintes portées contre les organismes du gouvernement provincial : ministères, agences, conseils, commissions ou tribunaux administratifs. L'ombudsman ne peut faire enquête sur des plaintes qui concernent le gouvernement fédéral, les administrations municipales, les cours de justice, les conseils scolaires ou le secteur privé. Ombudsman Ontario est un organisme indépendant du gouvernement, où l'on peut s'adresser après avoir épuisé toutes les autres procédures de règlement des plaintes. La confidentialité est assurée.

Que signifie notre logo

C'est le symbole d'Ombudsman Ontario. Le « O » représente notre nom. À l'intérieur, les trois paires de bras qui se rejoignent symbolisent le public, le gouvernement et notre bureau.

